

MEDIASI DAN KONSUMEN

“Studi Tentang Peran Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Semarang”



NASKAH PUBLIKASI

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-syarat

Guna Mencapai Derajat Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

UPIK IKA APRIANA

C 100 090 166

FAKULTAS HUKUM

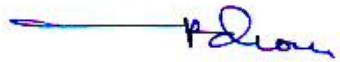
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

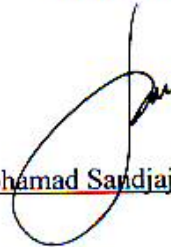
Naskah Publikasi ini Telah Disetujui Untuk Dipertahankan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pembimbing I



Bp. Kelik Wardiono S.H., M.H.

Pembimbing II



Bp. Mohamad Sandjaja S.H., M.Hum

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Bp. Dr. Natangsa Surbakti, S.H., M.Hum

SURAT PERNYATAAN NASKAH PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Upik Ika Apriana

NIM : C 100090166

Alamat : Nangsri Lor Rt 01/04, Nangsri, Kebakkramat, Karanganyar.

Dengan ini menyatakan bahwa,

1. Karya tulis saya, naskah publikasi adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Surakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Surakarta, 12 Maret 2014

Yang membuat pernyataan



Upik Ika Apriana
NIM: C 100 090 166

MEDIASI DAN KONSUMEN
“Studi Tentang Peran Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen
Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Semarang”
UPIK IKA APRIANA
C 100 090 166
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK di Semarang dan mendeskripsikan dengan menjelaskan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh para mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen dan mengetahui solusi penyelesaian hambatan-hambatan tersebut. Peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK di Semarang: melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan acara melalui mediasi, Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini melalui mediasi sesuai dengan Pasal 34 Ayat (1) jo Pasal 52 huruf a, dan Pasal 52 huruf e UUPK. Hambatan yang dihadapi BPSK Semarang adalah tidak memiliki kekuatan upaya paksa untuk menghadirkan Pelaku Usaha yang tidak bersedia hadir di BPSK Semarang.

Kata kunci: Mediasi, Konsumen

ABSTRACT

This study aims to describe the role of mediators in the settlement of consumer disputes by BPSK in Semarang and describe to explain the obstacles faced by mediators in the settlement of consumer disputes and find solutions to the obstacles solution. The role of mediators in the settlement of consumer disputes by BPSK in Semarang: implement handling and settlement of consumer disputes through mediation event, call and present witnesses, expert witnesses and everyone who is aware of a violation of this law through mediation in accordance with Article 34 paragraph (1) jo Article 52 a, and Article 52 letter e UUPK. Obstacles faced BPSK Semarang is not a strength of forced effort to present Business Executors are not ready to appear in BPSK Semarang.

Keywords: Mediation and Financing

PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara yang sedang berkembang dan dari tahun ke tahun berkembang dari Negara agraria menuju Negara yang berorientasi ke industrial. Demikianlah sudah menjadi pengetahuan umum perkembangan industri berskala kecil yang berupa Usaha Kecil Menengah (UKM) maupun industri-industri berskala besar yang menyerap ribuan tenaga kerja dan tentu bermuara kepada semakin membanjirnya produk-produk industri di tanah air kita.

Melihat di lapangan usaha semakin banyaknya pelaku usaha barang dan jasa menawarkan produknya di tengah-tengah masyarakat sebagai konsumen tentu hal tersebut tidak dapat lepas dari terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di berbagai daerah di Indonesia yang tidak lain didominasi sengketa berasal dari ketidaksesuaian antara barang yang dikonsumsi dengan harapan para konsumen.¹ Tentu dalam melihat persoalan sengketa konsumen harus objektif untuk melihat terlebih dahulu kasus-kasusnya karena sifatnya kasuistik, maka perlu dilihat apakah sengketa konsumen yang lahir berasal dari buruknya karya pelaku usaha atau hanya komplain berlebihan dari konsumen sendiri terhadap barang yang ia konsumsi.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak secara langsung dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan konsumen, karena dalam pelaksanaan di lapangan penerapan beberapa pasal dari undang-undang ini diperlukan adanya dukungan pembentukan kelembagaan antara lain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang

¹ Yusuf Shofie, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm.39.

berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan melalui cara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Pembentukan BPSK ini dimaksudkan untuk membantu penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.² Hal ini mendasarkan pada Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 yang berbunyi “*Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan*”.

Dalam mediasi penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) secara normatif dapat merujuk kepada Pasal 47 UUPK yang berbunyi “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.” Yang menjadi permasalahan adalah sejauh mana usaha dari mediator untuk menyelesaikan sengketa konsumen khususnya mengenai teknis-teknis cara mediasi yang baik didalam praktiknya yang di UUPK tidak diatur secara jelas.

² *Ibid*, hal. 38.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis tertarik dan menuangkan dalam penelitian skripsi dengan judul “STUDI TENTANG PERAN MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BPSK (BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN) DI SEMARANG”

Perumusan Masalah

Dengan berdasarkan pada uraian-uraian tersebut diatas, maka dapat dirumuskan problematikanya sebagai berikut: *Pertama*, bagaimanakah peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK di Semarang? *Kedua*, bagaimanakah pelaksanaan mediasi yang dilakukan oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Semarang? *Ketiga*, apa hambatan-hambatan yang dihadapi oleh para mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen? *Keempat*, bagaimana solusi penyelesaian hambatan-hambatan oleh mediator dalam menyelesaikan sengketa konsumen?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian: *Pertama*, untuk mendeskripsikan peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK di Semarang. *Kedua*, untuk mendeskripsikan pelaksanaan mediasi yang dilakukan oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Semarang. *Ketiga*, untuk mendeskripsikan dengan mengeksplanasikan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh para mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen dan mengetahui solusi penyelesaian

hambatan-hambatan tersebut.

Manfaat penelitian: *Pertama*, sebagai masukan dan menambah pengembangan ilmu pengetahuan yang telah penulis peroleh selama di bangku kuliah. *Kedua*, dari hasil penelitian ini di harapkan dapat membantu masyarakat untuk memecahkan masalah-masalah yang timbul, khususnya masalah yang berhubungan dengan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK secara mediasi. *Ketiga*, sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana dibidang ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Metode Penelitian

Sesuai dengan metode pendekatan yang digunakan, maka dalam penelitian ini analisis akan dilakukan dengan metode analisis secara kualitatif. Dalam hal ini analisis akan dilakukan secara berurutan antara metode analisis domain, analisis taksonomis, dan analisis komponensial. Penggunaan metode-metode tersebut akan dilakukan dalam bentuk tahapan-tahapan sebagai berikut: Pertama akan dilakukan analisis domain, dimana dalam tahap ini peneliti akan berusaha memperoleh gambaran yang bersifat menyeluruh tentang apa yang tercakup disuatu pokok permasalahan yang diteliti. Hasilnya yang akan diperoleh masih berupa pengetahuan ditingkat permukaan tentang berbagai domain atau kategori-kategori konseptual. Bertolak dari hasil analisis domain tersebut di atas, lalu akan dilakukan analisis taksonomi untuk memfokuskan penelitian pada domain tertentu yang berguna dalam upaya mendiskripsikan atau menjelaskan fenomena yang menjadi sasaran semula penelitian. Dengan mengetahui warga suatu domain

(melalui analisis domain), kesamaan dan hubungan internal antar warga disuatu domain (melalui analisis taksonomis), dan perbedaan antar warga dari suatu domain (melalui analisis komponensial), maka akan diperoleh pengertian yang komprehensif, menyeluruh rinci, dan mendalam mengenai masalah yang diteliti³. Tahap terakhir dari analisis data ini adalah dengan mengadakan pemeriksaan keabsahan data, dengan tujuan untuk mengecek keandalan dan keakuratan data, yang dilakukan melalui dua cara, yaitu: *Pertama*, dengan menggunakan teknik triangulasi data, terutama triangulasi sumber, yang dilakukan dengan jalan: (a) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (b) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi; (c) membandingkan keadaan dan perspektif dengan berbagai pendapat yang berbeda stratifikasi sosialnya; (d) membanding hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan; *Kedua*, pemeriksaan sejawat melalui diskusi analitik.⁴

Tinjauan Pustaka

Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah upaya yang terorganisir yang didalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah

³ Sanapiah Faisal. *Op. Cit.* 74-76

⁴ Sanapiah Faisal, *Op. Cit.* hal. 70 dan 99; Bandingkan dengan James P. Spradley, *The Ethnographic Interview*, Dialihbahasakan oleh Misbah Zulfah Elizabeth, dengan judul *Metode Etnografi*. Tiara Wacana Yogya, Yogyakarta, 1998.

segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Konsumen dalam terminologi konsumen akhir inilah yang dilindungi dalam undang-undang perlindungan konsumen, sedangkan konsumen antara adalah dipersamakan dengan pelaku usaha.

Pada prinsipnya setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan umum, apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen secara damai dan penyelesaian di luar pengadilan (melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana di atur dalam Undang-Undang.⁵

Pengertian Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen.

Definisi "sengketa konsumen" dijumpai pada Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan yaitu Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001, dimana yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah: "sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang

⁵ Rachmad Usman, 2004, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta, hal 224.

menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa”. Sengketa dapat juga dimaksudkan sebagai adanya ketidak serasian antara pribadi-pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar.⁶

Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pada prinsipnya setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan umum, apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen secara damai dan penyelesaian di luar pengadilan (melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian secara damai dengan mediasi adalah apabila para pihak yang bersengketa dengan atau tanpa kuasa/pendamping memilih cara-cara damai untuk menyelesaikan sengketa tersebut melalui mediator. Cara damai tersebut berupa perundingan secara musyawarah dan atau mufakat antar para pihak yang bersangkutan. Biasanya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia berperan sebagai ”mediator”.

⁶ Siti Erlania. 2012. *Sengketa Konsumen*. <http://serlania.blogspot.com/2012/02/sengketa-konsumen.html>. diunduh pada tanggal 17 agustus 2013 pukul 13.30wib.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peran Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK di Semarang

Dalam sebuah proses mediasi, menurut Penulis mediator menjalankan peran untuk menengahi para pihak yang bersengketa. Peran ini diwujudkan melalui tugas mediator yang secara aktif membantu para pihak dalam memberikan pemahamannya yang benar tentang sengketa yang mereka hadapi dan memberikan alternatif solusi yang terbaik bagi penyelesaian sengketa diajukan mediator sepenuhnya berada dan ditentukan sendiri oleh kesepakatan para pihak yang bersengketa. Mediator tidak dapat memaksakan gagasannya sebagai penyelesaian sengketa yang harus dipatuhi. Prinsip ini kemudian menuntut mediator adalah orang yang memiliki pengetahuan yang cukup luas tentang bidang-bidang terkait yang dipersengketakan oleh para pihak. Bila diperhatikan berbagai macam cara untuk penyelesaian sengketa memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing, misalnya pencapaian konsensus bersama yang terjadi dalam Hukum Adat Indonesia, di samping menyelesaikan sengketa tertentu, juga membantu membangun dan melindungi komunitas, tetapi kadang kala yang muncul dalam upaya untuk memperoleh kesepakatan hanya berupa bentuk pemaksaan yang terselubung, yaitu para pihak yang bersengketa dipaksa menyetujui demi kepentingan pihak komunitas. Pada beberapa kasus seperti ini, kebutuhan dan kepentingan pihak yang bersengketa mungkin tidak terpenuhi sama sekali. Hal ini tentunya merugikan pihak yang bersengketa.

Tugas mediator telah diatur di dalam Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan

Wewenang BPSK. Menurut Pasal 1 angka 10 Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Bahkan di dalam Pasal 49 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjadi dasar hukum mediator BPSK dalam melakukan mediasi.

Pelaksanaan mediasi yang dilakukan oleh BPSK Semarang dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Semarang

Upaya penyelesaian suatu perkara sengketa konsumen melalui pengadilan demikian sulit, rumit dan berbelit-belit, demikianlah kira-kira pendapat sebagian orang sehingga muncul wacana bahwa upaya yang telah dilakukan untuk sedapat mungkin menyelesaikan sengketa tanpa melalui proses litigasi, sebagai contoh dalam menghadapi suatu sengketa para pihak yang berperkara khususnya pihak Penggugat sebagai pihak yang berinisiatif berperkara untuk sedapat mungkin mengakhiri sengketa dengan jalur perdamaian.

Karena bagaimanapun juga penyelesaian perkara dengan jalur perdamaian senantiasa akan mendatangkan keuntungan bagi kedua belah pihak. Begitupun halnya keuntungan dari segi biaya, tentunya biaya yang akan dikeluarkan akan lebih murah, karena tidak mengeluarkan biaya yang terlalu banyak dan yang lebih penting lagi perdamaian akan mampu memulihkan hubungan baik diantara pihak yang berperkara, lebih-lebih bila mana para pihak yang berperkara tersebut adalah mereka yang notabene sesama mitra usaha yang memerlukan suasana hubungan yang bersifat kolegalitas, bisa dibayangkan apabila muncul persoalan diantara

mereka kemudian diselesaikan melalui proses persidangan yang pada akhirnya berakibat pada dua kubu menang dan kalah. Hal ini tentunya akan berakibat pada pecahnya hubungan yang bersifat kolegalitas diantara mereka.

Demikian pula halnya hubungan baik antara keluarga akan menjadi renggang bahkan putus, manakala mereka dalam menyelesaikan suatu sengketa misalnya adanya perebutan harta warisan dan lain-lain. Untuk mencegah agar jangan sampai hubungan keluarga menjadi berantakan hanya karena memperebutkan suatu hak seperti yang disebutkan dalam contoh diatas, maka penyelesaian secara damai jauh lebih bermanfaat dibandingkan sebaliknya.

Pentingnya mediasi dalam konteks ini dimaknai oleh Penulis bukan sekedar upaya untuk meminimalisir perkara-perkara yang masuk ke Pengadilan baik itu pada Pengadilan tingkat pertama maupun tingkat banding, sehingga badan peradilan dimaksud terhindar dari adanya timbunan perkara, namun lebih dari itu Mediasi dipahami dan diterjemahkan dalam proses penyelesaian sengketa secara menyeluruh dengan penuh kesungguhan untuk mengakhiri suatu sengketa yang tengah berlangsung. Walaupun dalam kenyataannya setiap perkara yang masuk ke Pengadilan Negeri sebagian besar tidak dapat didamaikan lagi dengan upaya perundingan, namun itu bukan berarti upaya ini kita matikan sama sekali, akan tetapi justru itu yang menjadi tantangan bagi mediator khususnya hakim untuk bisa memainkan perannya sebagai mediator dengan menerapkan kemampuan dan kemahirannya secara maksimal.

Oleh karena itu Mediasi hendaknya dijadikan sebagai lembaga pertama dan terakhir dalam menyelesaikan sengketa antara para pencari keadilan, karena

penyelesaian sengketa melalui proses litigasi banyak yang tidak berakhir manis, fenomena yang tak jarang kita temukan bisa menjadi suatu gambaran betapa nestapa yang sering mengiringi para pihak yang berperkara, di satu sisi bagi pihak yang menang ia mengeluarkan biaya yang tinggi terkadang tidak sesuai dengan nilai ekonomis barang yang diperebutkan dan di sisi lain bagi pihak yang kalah sering tidak dapat menerima kekalahan yang menyebabkan adanya tekanan psikologis dan timbulnya depresi yang akhirnya bermuara pada bentuk-bentuk tindakan anarkis.

Hal demikian tentulah bukan menjadi harapan kita, karena konflik yang terjadi antar individu bisa memicu konflik yang lebih luas, seperti antar kelompok, dampak buruk dari hal itupun tak dapat terhindar, putusnya jalinan silaturahmi hubungan persaudaraan, kerugian moril dan materiil adalah contoh akibat negatif dari persoalan di atas. Upaya preventif dalam setiap upaya penyelesaian persoalan harus dikedepankan, mencegah penyebab konflik berarti mencegah adanya kemudharatan. Prinsipnya suatu peraturan dibuat adalah untuk dijalankan, demikian juga halnya dengan PERMA Nomor 2 Tahun 2003.

Islam adalah agama damai, yang berperkara di Pengadilan adalah Agama adalah orang-orang yang beragama Islam dan masih dalam ikatan keluarga, peluang untuk dapat didamaikan lebih besar dibandingkan dengan perkara-perkara pada Peradilan Umum, oleh karenanya upaya mendamaikan secara sungguh-sungguh sangat diharapkan, sekalipun dengan cara tersendiri di luar PERMA tersebut, hal ini Pengadilan Agama dapat dikecualikan, karena ada kekhususan,

khusus menangani orang-orang Islam (orang-orang yang cinta damai), dan khusus sengketa dalam keluarga (*family law*).

Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Oleh Para Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Penyelesaian Hambatan-Hambatan tersebut

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mediasi, BPSK Semarang menghadapi kendala-kendala dalam operasional BPSK Semarang untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya, dapat bekerja secara optimal. Namun adakalanya dalam pelaksanaan operasional BPSK terjadi hambatan-hambatan yang dihadapi dan solusi yang ditawarkan BPSK Semarang dalam menyelesaikan hambatan-hambatan selama proses mediasi dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya antara lain:⁷

BPSK Semarang tidak memiliki kekuatan upaya paksa untuk menghadirkan pelaku usaha yang tidak bersedia hadir di BPSK Semarang, meskipun dalam UUPK, BPSK Semarang dapat meminta bantuan dari Penyidik Umum (Polisi) namun dalam prakteknya sulit untuk dilaksanakan terhadap kendala tersebut BPSK menawarkan solusi berupa meningkatkan kerjasama yang lebih baik dengan pihak kepolisian untuk memanggil paksa pelaku usaha.

Pelaku Usaha mempunyai kebebasan untuk memilih BPSK Semarang atau Pengadilan Negeri, sebagai tempat untuk menyelesaikan Sengketa Konsumen (Pasal 45 ayat (2) UUPK), Pelaku Usaha dapat menolak keinginan konsumen agar sengketa diselesaikan di BPSK Semarang. Solusi yang ditawarkan oleh BPSK

⁷ Tri Widiastiningsih, BPSK Semarang, *Wawancara Pribadi*, Semarang, 22 Oktober 2013, pukul 09.00 WIB.

adalah terhadap setiap perjanjian hukum yang dibuat tertulis antara pelaku usaha dan konsumen perlu mencantumkan klausul mengenai penyelesaian sengketa di BPSK Semarang.

Bilamana para pihak sepakat memilih BPSK Semarang sebagai tempat untuk menyelesaikan sengketa konsumen, tetapi tidak sepakat untuk memilih salah satu dari 3 (tiga) cara penyelesaian sengketa (Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase) maka BPSK Semarang tidak dapat menangani pengaduan konsumen tersebut. Terhadap kendala tersebut, BPSK Semarang memberikan saran kepada konsumen untuk memasukkan peran BPSK di dalam perjanjian yang diperjanjikan dengan pelaku usaha.

PENUTUP

Kesimpulan

Peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK di Semarang: menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha, melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan acara melalui mediasi, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen untuk selanjutnya dilakukan mediasi, melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen melalui mediasi, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen melalui mediasi; memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap

orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini melalui mediasi.

Pemilihan cara penyelesaian sengketa konsumen, antara lain Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase. Tahapan pelaksanaan mediasi di BPSK Semarang adalah: tahap pramediasi, mediasi.

Hambatan yang dihadapi BPSK Semarang adalah: tidak memiliki kekuatan upaya paksa untuk menghadirkan Pelaku Usaha yang tidak bersedia hadir di BPSK Semarang. BPSK menawarkan solusi berupa meningkatkan kerjasama yang lebih baik dengan pihak kepolisian untuk memanggil paksa pelaku usaha (tidak sesuai ketentuan Pasal 52 huruf i jo Pasal 59 UUPK, pelaku Usaha mempunyai kebebasan untuk memilih BPSK Semarang atau Pengadilan Negeri, sebagai tempat untuk menyelesaikan Sengketa Konsumen (sesuai Pasal 45 ayat (2) UUPK), namun Pelaku Usaha dapat menolak keinginan konsumen agar sengketanya diselesaikan di BPSK Semarang. Solusi yang ditawarkan oleh BPSK adalah terhadap setiap perjanjian hukum yang dibuat tertulis antara pelaku usaha dan konsumen perlu mencantumkan klausul mengenai pilihan penyelesaian sengketa tertentu di BPSK Semarang, bilamana para pihak sepakat memilih BPSK Semarang sebagai tempat untuk menyelesaikan sengketa konsumen, tetapi tidak sepakat untuk memilih salah satu dari 3 (tiga) cara penyelesaian sengketa (Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase) maka BPSK Semarang tidak dapat menangani pengaduan konsumen tersebut. Terhadap kendala tersebut, BPSK Semarang memberikan saran kepada konsumen untuk memasukkan peran BPSK di dalam

perjanjian yang diperjanjikan dengan pelaku usaha. (tidak sesuai dengan Pasal 52 huruf a UUPK).

Saran

Perlu diatur dalam UUPK kewenangan BPSK untuk dapat memaksa para pelaku usaha dalam usaha penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga mediasi, Terhadap setiap perjanjian hukum yang dibuat tertulis antara pelaku usaha dan konsumen perlu mencantumkan salah satu klausul mengenai penyelesaian sengketa yang disepakati para pihak di BPSK Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Mudiarjo, Rabin, 1993, *Bekerjanya Hukum Positif*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Soekanto, Soerjono, 1991, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia (UI-Press).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2010.
- Usman, Rachmad, 2004, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta, hal 224.
- Shofie, Yusuf, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Erlania, Siti. 2012. Sengketa Konsumen.
<http://serlania.blogspot.com/2012/02/sengketa-konsumen.html>. diunduh pada tanggal 17 Agustus 2013 pukul 13.30wib.